

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sehingga perusahaan sangat penting untuk memperhatikan keadaan tersebut, mengingat sumber daya manusia sebagai salah satu faktor penentu keberhasilan di perusahaan. Hal ini juga menjadi sebuah tantangan besar bagi perusahaan, tantangan-tantangan yang sekiranya akan dihadapi oleh perusahaan, seperti persaingan yang semakin ketat dan terbuka dan perubahan yang sering datang tiba-tiba, seperti keadaan pasar dan kebijakan pemerintah. Dan dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas, perusahaan perlu menciptakan diantaranya lingkungan kerja yang kondusif, semangat kerja, disiplin kerja, imbalan yang layak dan adil, dan sikap dan etika dari atasan untuk membentuk perilaku kerja karyawan dengan baik, sehingga memotivasi karyawan.

Industri perbankan sangat penting peranannya dalam perekonomian di Indonesia. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting di dalam perekonomian suatu negara sebagai lembaga perantara keuangan. Hal ini dikarenakan perbankan merupakan salah satu dari system keuangan yang berfungsi sebagai *Financial Intermediary*, yaitu suatu lembaga yang mempunyai peran untuk mempertemukan antara pemilik dan pengguna dana. Maka kegiatan bank harus berjalan secara efisien pada skala makro maupun mikro.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan salah satu tulang punggung penting dalam pembangunan nasional. Dalam kerangka perbankan nasional, seperti tertuang di dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) dan cetak biru pengembangan BPR. BPR diharapkan dapat berperan serta mendorong pembangunan sektor Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dengan memberikan akses finansial kepada mereka. Peran BPR juga menjadi semakin penting sejalan dengan program pemerintah untuk mendukung dan mengembangkan UMKM sebagai salah satu tulang punggung perekonomian. Aktivitas mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia (SDM) merupakan hal yang penting dan strategis dalam manajemen SDM pada sebuah Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Sebagai gambaran, apapun strategi yang dimiliki oleh pimpinan BPR, tanpa pengelolaan SDM untuk menjalankannya, strategi tersebut bisa menjadi tidak bermakna. Dari fungsi manajemen SDM, kegiatan yang sangat kentara serta memiliki pilihan dalam memilih, mengelola dan mengembangkan SDM adalah pada aspek pembuatan atau evaluasi analisa jabatan; rekrutmen, seleksi dan penempatan; serta pengembangan SDM.

PT Kemuning Persada adalah perusahaan yang bergerak di bidang BPR (Bank Perkreditan Rakyat). Kegiatannya adalah menyalurkan kredit kepada para pengusaha mikro, kecil dan menengah, dan juga menerima simpanan dari masyarakat. Dalam hal ini, peneliti melihat adanya ketidakpuasan karyawan dalam bekerja di PT Kemuning Persada yang ditandai dengan banyaknya keterlambatan karyawan. Pentingnya kepuasan kerja bagi karyawan adalah salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh Organ *et al.*,

(2006) dalam Putrana *et al.*, (2016) jika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, maka mereka akan memiliki kualitas yang baik dalam melakukan pekerjaannya. Begitupun sebaliknya, jika karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya, maka kemungkinan besar mereka akan bermalasan-malasan sehingga akan membuat pekerjaan mereka menjadi terbengkalai dan hal tersebut dapat memicu kerugian pada perusahaan.

Selanjutnya, perusahaan juga harus memperhatikan lingkungan kerja, perusahaan harus menyediakan fasilitas yang layak dan memadai untuk kepentingan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan juga perusahaan harus memastikan bahwa hubungan antar karyawan terjalin dengan baik. Parlinda (1993) dalam Sanjoko (2015) mengemukakan bahwa fasilitas yang memadai, akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, karena karyawan merasa nyaman dengan lingkungannya, baik secara fisik maupun non fisik, sedangkan rekan kerja yang mendukung pun, bisa mempengaruhi kepuasan kerja. Selain lingkungan kerja, faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah komitmen organisasi,

Hasibuan (2000:44) dalam Natassia (2013) mengartikan komitmen sebagai suatu kecenderungan dalam diri seseorang untuk merasa aktif dengan penuh rasa tanggung jawab. Dengan demikian seseorang yang terlibat aktif dengan penuh tanggung jawab dalam suatu pekerjaan yang ditekuninya akan sanggup menetapkan keputusan dirinya sendiri dan melaksanakan pekerjaan tersebut dengan kesungguhan hati.

Dalam penelitian ini, peneliti juga mengangkat variabel stres kerja sebagai salah satu hal yang juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja, Robbins (2006)

dalam sanjoko (2015) menyatakan gejala psikologis dan perilaku yang menunjukkan rendahnya kepuasan kerja dipengaruhi dan disebabkan oleh tingkat stres yang tinggi.

Salunke (2015) mengatakan bahwa kondisi kerja akan mempengaruhi kepuasan kerja, karena karyawan peduli dengan lingkungan kerja fisik yang nyaman, dan ini akan membuat tingkat kepuasan kerja yang lebih positif selain itu komitmen yang kuat juga dapat membawa dampak positif, antara lain: peningkatan prestasi kerja, motivasi kerja, masa kerja, produktivitas kerja, dan karyawan lebih rajin masuk kerja sehingga mengurangi absensi dan menurunkan *turn over*. Dewi (2015) juga mengatakan stres kerja merupakan salah satu permasalahan serius yang menimpa setiap karyawan di tempat kerjanya. Stres dapat timbul sebagai akibat dari tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya.

Bersadarkan penelitian yang di lakukan peneliti pada PT Kemuning Persada, menurut sebagian besar karyawan PT Kemuning Persada yang telah peneliti wawancarai, karyawan tidak merasa puas bekerja di PT Kemuning Persada disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya lingkungan kerja yang buruk sehingga membuat mereka tidak nyaman dalam bekerja, serta stres kerja yang mereka alami yang berdampak kepada fisik, psikologis serta perilaku mereka. Hal lain juga disebabkan karyawan merasa memiliki kesempatan bekerja di perusahaan lain yang lebih baik, dan karyawan tidak merasa rugi untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahayuningsih (2015)

yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dalam organisasi menyangkut perhatian atasan, lingkungan kerja, imbalan yang pantas, dan tingkat kesulitan kerja.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rifai (2013) menyatakan bahwa organisasi dengan karyawan yang lebih puas cenderung memiliki komitmen organisasi yang tinggi dengan tingkat kehadiran yang lebih tinggi serta *turnover* yang lebih rendah dibandingkan dengan organisasi yang memiliki karyawan yang kurang puas. Penelitian yang dilakukan Hartono dan Setiawan (2013) dalam Retnoningsih (2016) menyatakan bahwa faktor penentu kepuasan kerja menyangkut kebutuhan psikologis yang berhubungan dengan penghargaan terhadap individu yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaannya dan merupakan sumber kepuasan kerja.

Keterlambatan karyawan memiliki implikasi terhadap organisasi dari segi ekonomi dan psikologis. Keterlambatan karyawan yang memiliki fungsi kerja yang penting dapat mengganggu jadwal produksi organisasi dan jika karyawan adalah dari bagian *service*, keterlambatan mereka dapat mempengaruhi kualitas atau kuantitas layanan yang diberikan, terutama ketika sesama pekerja atau konsumen bergantung secara langsung maupun tidak langsung pada kehadiran karyawan ini (Koslowsky, 2000 dalam Lidia, 2015). Menurut Herzberg (1959), ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka mempunyai motivasi untuk bekerja yang tinggi, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat ke tempat bekerja dan malas dengan pekerjaannya. Tingkah laku karyawan yang malas tentunya akan menimbulkan masalah bagi perusahaan berupa tingkat absensi yang tinggi,

keterlambatan kerja, dan pelanggaran disiplin yang lainnya. Sebaliknya, tingkah laku karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan lebih menguntungkan bagi perusahaan.

Pernyataan tersebut di dukung oleh Tabel 1.1 yang menunjukkan jumlah karyawan yang terlambat pada bulan Juli-Desember tahun 2018 dinyatakan dalam bentuk persentase. Dari data keterlambatan karyawan PT Kemuning Persada dapat diketahui bahwa pada bulan Juli-Agustus 2018 memiliki jumlah tingkat keterlambatan yang tinggi yaitu sebesar (24,50% dan 20,58%) kemudian mulai menurun pada bulan September 2018 (14,70%) dan kembali meningkat pada bulan Oktober-November 2018 yaitu sebesar (17,64% dan 22,54%) dan menurun kembali pada bulan Desember 2018 (10,78%). Tingkat keterlambatan dapat dikatakan tinggi karena dalam periode 6 bulan terakhir (Juli 2018 - Desember 2018) total keterlambatan adalah sebesar 18,45%. Persentase ini tentu tinggi, karena melebihi batas persentase keterlambatan dari perusahaan yaitu sebesar 15%

Tabel 1.1
Data Keterlambatan Karyawan PT. Kemuning Persada

Bulan	Total Karyawan	Total Keterlambatan Karyawan	Persentase
Juli	102	25	24,50%
Agustus	102	21	20,58%
September	102	15	14,70%
Oktober	102	18	17,64%
November	102	23	22,54%

Desember	102	11	10,78%
----------	-----	----	--------

Sumber : Data diolah oleh Peneliti, 2019

Tingkat absensi dapat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai daya saing perusahaan, jika tingkat absensi karyawan dalam perusahaan tinggi, maka pasti ada suatu masalah yang terjadi dalam perusahaan. Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Natassia (2016) yaitu komitmen organisasi dapat dilihat dari kehadiran, keaktifan dalam melaksanakan pekerjaannya dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga dapat menghasilkan pekerjaan yang berkualitas. Selanjutnya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zubair (2015) menyatakan bahwa komitmen organisasional merupakan salah satu pendorong terciptanya kepuasan kerja karyawan. Respon dari ketidakpuasan kerja dapat diukur dengan berbagai cara, seperti sikap anggota organisasi, kemangkiran atau absensi, keterlambatan, dan keluhan-keluhan yang biasa terjadi di organisasi.

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Kondisi kerja yang mendukung merupakan salah satu hal yang diperhatikan karyawan. Hal tersebut untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi mempertegas bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya dan merepotkan. Temperatur, cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain seharusnya tidak ekstrem. Lingkungan kerja yang baik dan nyaman mampu mendorong karyawan untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya secara maksimal. Untuk menciptakan kondisi tersebut perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang nantinya dapat

menimbulkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini juga di perkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa karyawan. Banyak karyawan yang mengeluhkan tentang fasilitas yang ada di perusahaan. Seperti kurangnya penerangan, lingkungan bersih di perusahaan, tempat dan ruangan yang kurang nyaman yang tersedia, dan fasilitas seperti AC hanya ada di ruangan dengan jabatan-jabatan tertentu, kamar mandi yang kotor, banyaknya fasilitas yang kurang memadai untuk kenyamanan dalam bekerja. Menurut Nitisemito, (2000) dalam Febrianto (2016) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Menurut Sedarmayati, (2001) dalam Febrianto (2016) Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Faktor ke dua yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah komitmen organisasi. Komitmen anggota organisasi menjadi hal penting bagi sebuah organisasi dalam mencipatakan kelangsungan hidup sebuah organisasi apapun bentuk organisasinya. Komitmen organisasi menunjukkan hasrat karyawan sebuah perusahaan untuk tetap tinggal dan bekerja serta mengabdikan diri bagi perusahaan. Diperkuat oleh hasil wawancara antara peneliti dan beberapa karyawan. Beberapa karyawan juga mengatakan bahwa mereka akan meninggalkan perusahaan ketika mereka mendapatkan tawaran pekerjaan di tempat atau perusahaan lain dan mereka mengatakan bahwa mereka tidak merasa rugi jika harus meninggalkan perusahaan ketika mereka memang mendapatkan pekerjaan di tempat lain. Komitmen

organisasi merupakan tingkat sampai sejauh mana seorang karyawan memihak organisasinya. Komitmen organisasional mempengaruhi berbagai perilaku penting agar organisasi dapat tumbuh mana kala harapan kerja terpenuhi oleh organisasi dengan baik. selanjutnya dengan terpenuhinya harapan kerja ini akan menimbulkan kepuasan kerja (Badjuri, 2009 dalam Arafah, 2015).

Pernyataan ini didukung oleh Tabel 1.2 yang menunjukkan jumlah karyawan yang tidak hadir pada bulan Juli-Desember tahun 2018 dinyatakan dalam bentuk persentase. Dari data alpha karyawan PT Kemuning Persada dapat diketahui bahwa pada bulan Juli ke Agustus 2018 tingkat alpha karyawan PT Kemuning Persada menurun yaitu dari (14,70%) menjadi (9,8%) kemudian mengalami peningkatan pada bulan September 2018 (11,76%) dan meningkat kembali pada bulan Oktober 2018 yaitu sebesar (13,72%) dan menurun kembali pada bulan November dan Desember 2018 yaitu sebesar (8,8%) dan (5,8%). Tingkat ketidakhadiran karyawan PT Kemuning Persada mengalami naik turun (tidak stabil) dimulai dari bulan Juli-Desember 2018.

Tabel 1.2
Data Alpha (Tidak Hadir Tanpa Keterangan) Karyawan PT Kemuning Persada

Bulan	Total Karyawan	Total Alpha Karyawan	Persentase
Juli	102	15	14,70%
Agustus	102	10	9,8%

September	102	12	11,76%
Oktober	102	14	13,72%
November	102	9	8,8%
Desember	102	6	5,8%

Sumber : Data diolah oleh Peneliti, 2019

Selanjutnya, faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah stres kerja. Stres dapat timbul sebagai akibat dari tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan beban kerjanya. Stres yang dialami oleh karyawan akibat beban kerja yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya. Peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa karyawan, yang mana peneliti mendapatkan informasi dari hasil wawancara mengenai stres kerja. Beberapa karyawan juga menyatakan keluhan nya terkait dengan stres kerja yang di alami, seperti sering merasa sakit kepala, sakit pinggang, kurang tidur, dan sering kali merasa tidak percaya diri dengan pekerjaan yang telah dikerjakannya. Hal-hal tersebut tentu dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Menurut Vigoda (2002) dalam Wibowo (2015) stres kerja di definisikan sebagai adanya gejalak diri sendiri baik itu secara fisik maupun tidak yang timbul karena pekerjaan. Stres dapat timbul sebagai akibat dari tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungan nya. Stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya, sehingga manajemen perlu meningkatkan mutu lingkungan organisasional bagi karyawan (Noviansyah dan Zunaindah, 2011 dalam Dewi, 2015).

Dengan adanya permasalahan seperti apa yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap “Pengaruh Lingkungan Kerja, Komitmen Organisasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT Kemuning Persada”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti telah jelaskan sebelumnya, peneliti memfokuskan perumusan masalah kedalam beberapa poin sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi dari lingkungan kerja, komitmen organisasi, stres kerja dan kepuasan kerja pada karyawan PT Kemuning Persada?
2. Apakah lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan PT Kemuning Persada?
3. Apakah komitmen organisasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan PT Kemuning Persada?
4. Apakah stres kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan PT Kemuning Persada?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di sampaikan, maka tujuan dari penelitian yang di lakukan pada karyawan PT Kemuning Persada yaitu :

1. Untuk mengetahui deskripsi dari lingkungan kerja, komitmen organisasi, stres kerja dan kepuasan kerja pada karyawan PT Kemuning Persada.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kemuning Persada.

3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kemuning Persada.
4. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kemuning Persada.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat bagi PT Kemuning Persada untuk menciptakan kepuasan kerja melalui lingkungan kerja, komitmen organisasi dan stres kerja.

2. Bagi Peneliti lanjutan

Dapat dijadikan sumber referensi untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam mengenai konsep kepuasan kerja.

3. Bagi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Dapat dijadikan sebagai referensi pembelajaran dalam memperkaya ilmu pengetahuan khususnya untuk mahasiswa manajemen konsentrasi sumberdaya manusia\.